



**ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0570 SUSCRITA ENTRE  
EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR  
"MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y CAROLINA PRADA ORTIZ**

**"PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LOS SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA"**

**1. CONSIDERACIONES**

- 1.1.** Que existe Estudio Previo de Conveniencia y Oportunidad con sus respectivos anexos, suscrito por la Vicepresidenta de Crédito y Cartera del ICETEX, del 01 de Septiembre de 2010, en el cual se plantea la necesidad de contratar la asistencia técnica con el fin de adelantar las labores necesarias en desarrollo del proyecto de Actualización de la información de los beneficiarios en los sistemas de información de crédito y cobranza del ICETEX, de conformidad con las actividades descritas el mismo.
- 1.2.** Que de conformidad con el Estudio Previo de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza no existe personal de planta suficiente para desarrollar el "Proyecto de Actualización de la información de los beneficiarios en los sistemas de información de crédito y cobranza" y en ese sentido la Coordinación de Talento Humano del ICETEX, emitió la certificación en la cual consta que efectivamente no existe personal de planta suficiente para desarrollar dicho proyecto.
- 1.3** Que la presente orden de servicios se fundamenta en el artículo 8° de la Ley 1002 de 2005, en los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007 y en el literal d) del artículo 11 del Acuerdo de Junta Directiva No. 007 del 22 de febrero de 2008.

**2. CONTRATISTA**

**CAROLINA PRADA ORTIZ**, identificada con la cédula de ciudadanía N° 52.779.425

**3. OBJETO**

Contratar la asistencia técnica con el fin de adelantar las labores necesarias en desarrollo del proyecto de Actualización de la información de los beneficiarios en los sistemas de información de crédito y cobranza del ICETEX, de conformidad con las actividades descritas en el numeral 9° de la presente orden de servicios.

**4. PLAZO**

El plazo de la presente orden será hasta el 31 de diciembre de 2010, y desde la fecha en que se apruebe la garantía señalada en el numeral 10° de la misma.

**5. VALOR**

El valor total del contrato es hasta por la suma de SEIS MILLONES VEINTEMIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL PESOS (\$6'020.352.00) M/CTE., incluido el impuesto al valor agregado IVA., de los cuales la suma de CINCO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS PESOS (\$5'574.400,00) M/CTE., corresponden a los honorarios y la suma de CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS (\$445.952,00) corresponden al IVA – Régimen Simplificado.

**6. FORMA DE PAGO**

El ICETEX pagara a la contratista el valor total así: **1).** En tres (3) pagos iguales, en mensualidades vencidas, cada una de un millón trescientos noventa y tres mil seiscientos pesos (\$1.393.600,00) Moneda Corriente. **2).** Un pago final, proporcionalmente al valor mensual de acuerdo a los días efectivamente





ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0570 SUSCRITA ENTRE  
EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR  
"MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y CAROLINA PRADA ORTIZ

**"PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LOS SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA"**

prestados y certificados por el supervisor del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Por cada pago se efectuarán los descuentos correspondientes por ley; la CONTRATISTA deberá presentar certificación de cumplimiento expedida por el supervisor y la copia de los recibos de pago en los que acredite estar al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral en pensión y salud, de conformidad con lo señalado en el literal d) del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N°007 del 22 de febrero de 2008 y ARP en el caso de que LA CONTRATISTA haya manifestado expresamente su intención de afiliarse al Sistema General de Riesgos Profesionales, de conformidad con lo señalado en el Decreto 2800 de 2003. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los pagos se efectuarán mediante transferencia electrónica a la cuenta que LA CONTRATISTA determine para tal fin.

**7. SUJECCIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES**

Los pagos que deba efectuar **EL ICETEX** de acuerdo con lo previsto en el numeral 6° de la presente orden de servicios están disponibles en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal de la presente Vigencia Fiscal N° EF2010-407, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de la Vicepresidencia Financiera de la entidad el 3 de septiembre de 2010.

**8. ENTREGABLES**

1. Resoluciones, actas de ajuste y órdenes de pago.
2. Novedades aplicadas en el sistema de cartera.
3. Cartas a clientes en respuesta a solicitudes.
4. Respuestas a Atención al usuario a través del CRM
5. ActaS de entrega al Archivo de los soportes documentales entregados.

**9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

**A). DE LA CONTRATISTA:** **1.** Cumplir con el objeto de la presente orden de servicios con plena autonomía técnica y administrativa, y bajo su propia responsabilidad. **2.** Poner a disposición del **ICETEX** toda su capacidad profesional, su experiencia y conocimientos para cumplir con el desarrollo del objeto contractual y cumplir con las actividades descritas en el presente documento. **3.** Garantizar la eficiente calidad del servicio contratado. **4.** Atender en forma oportuna las diferentes solicitudes que con ocasión del objeto contractual le haga la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza o la Supervisión de la presente orden. **4.** Atender en forma oportuna las diferentes solicitudes que con ocasión del objeto contractual le haga la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza. **5.** Efectuar revisión de archivo para registro de cuentas bancarias. **6.** Atender correos electrónicos. **7.** Atender requerimientos enviados a través de CMR en relación con los giros. **8.** Registrar en el aplicativo de cartera de las novedades por refinanciación, prórroga, ampliaciones de plazo, cambios de fecha de vencimiento, que conlleve la modificación del plan de pagos inicialmente establecido con los clientes, previa verificación del cumplimiento de las condiciones establecidas en el Reglamento de Crédito. **9.** Hacer seguimiento de los ajustes aplicados para la modificación del plan de pagos. **10.** Corregir y ajustar las cuotas registradas en el aplicativo, que presenten inconsistencias respecto





ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0570 SUSCRITA ENTRE  
EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR  
"MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y CAROLINA PRADA ORTIZ

**"PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LOS SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA"**

al saldo de las obligaciones. **11.** Trasladar o reversar a período de amortización por solicitud del usuario, fijando el plan de pagos, de acuerdo a las condiciones establecidas en el Reglamento de Crédito. **12.** Registrar las prórrogas y ampliaciones de plazo escaladas por el Outsourcing de Atención al Cliente. **13.** Para los casos que lo ameriten, preparar el proyecto de respuesta a los clientes sobre las novedades aplicadas a sus créditos. **14.** Soportar en proceso de análisis y certificación de obligaciones que se acogieron al plan de alivios. **15.** Analizar y proyectar respuestas a las solicitudes de los clientes escaladas por el Outsourcing de Servicio al Cliente. **16.** Llevar a cabo el registro y control de las novedades aplicadas en el sistema y presentar los informes sobre novedades requeridas. **17.** Presentar informes sobre los requerimientos atendidos, en trámite y por vencimiento, requeridos por el Grupo Administración de Cartera. **18.** Generar cartas a clientes en respuesta a solicitudes. **19.** Presentar informe mensual que contenga la totalidad de las labores desempeñadas durante la ejecución de la orden de servicios. **20.** Constituir la Garantía establecida en el numeral 10° de la presente orden dentro del plazo establecido por la entidad. **21.** Proyectar y firmar, junto con el Supervisor de la orden, el Acta de Liquidación de la misma. **22.** Atender todas las políticas en materia de control de la operación de la Vicepresidencia, así como su política de calidad incluyendo la ejecución de sus procesos y procedimientos. **23.** Las demás asignadas por el supervisor o interventor de la orden. **B) DEL ICETEX:** **1.** Suministrar a LA CONTRATISTA la información y los elementos necesarios para el cumplimiento del objeto contractual. **2.** Efectuar a través del supervisor de la orden de servicios el seguimiento en su ejecución. **3.** Recibir a satisfacción el objeto contratado a través del supervisor de la orden de servicios. **4.** Pagar el valor en la forma y oportunidad pactados.

**10. GARANTÍA**

**LA CONTRATISTA** constituirá una garantía expedida en "**FORMATO ENTRE PARTICULARES**" en favor del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX. NIT. 899.999.035-7** con una compañía de seguros, establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual deberá entregarla dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción de la presente orden de servicios, si la CONTRATISTA no cumple con esta obligación en el término señalado para el efecto, EL ICETEX podrá imponer una multa equivalente al 0.3% del valor total del contrato, en todo caso garantizando el debido proceso a la CONTRATISTA, de conformidad con lo señalado en el Manual de Contratación del ICETEX. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos: **1. CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general de la orden de servicios, por el diez (10%) por ciento del valor de la orden con una vigencia que cubra el término de la misma y cuatro (4) meses más. **2. CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad del servicio contratado por el diez por ciento (10%) del valor total de la Orden de Servicios, con una vigencia que cubra el plazo de la orden y cuatro (4) meses más.

**11. MULTAS O PENAL MORATORIA**

En caso de retardo o incumplimiento parcial de las obligaciones por parte de la CONTRATISTA, éste



Handwritten signature or initials.





ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0570 SUSCRITA ENTRE  
EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR  
"MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y CAROLINA PRADA ORTIZ

**"PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LOS SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA"**

pagará a título de pena el uno (1%) por ciento del valor de la presente orden de servicios, por cada día de retraso en el cumplimiento de la orden de servicios, sin que el monto total exceda del diez (10%) del valor de la orden de servicios.

**12. PENAL PECUNIARIA**

En caso de incumplimiento definitivo de las obligaciones de la orden de servicios, **LA CONTRATISTA** cancelará al **ICETEX** a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al veinte (20%) por ciento del valor de la orden de servicios.

**13. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE LA PENAL MORATORIA Y/O PECUNIARIA**

El cobro de la penal moratoria y/o la penal pecuniaria acordadas en ésta orden de servicios se harán efectivas de la siguiente forma: en caso de existir saldos pendientes a favor de la **CONTRATISTA**, **EL ICETEX** hará el descuento que corresponda de dichos saldos, para el efecto, con la suscripción de la orden de servicios, **LA CONTRATISTA** autoriza de forma expresa e irrevocable al **ICETEX**, para efectuar el o los correspondientes descuentos a que haya lugar. En caso de no existir saldos pendientes a favor de la **CONTRATISTA**, **EL ICETEX** solicitará el pago a la **CONTRATISTA** de la obligación quien deberá realizarlo dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la comunicación, en caso que **LA CONTRATISTA** no cancele la obligación, se acudirá a los mecanismos previstos en la normatividad vigente sobre solución alternativa de conflictos.

**14. CONFIDENCIALIDAD**

**LA CONTRATISTA**, con la suscripción de la presente orden de servicios, se compromete a guardar estricta reserva y secreto en relación a la información confidencial que se suministre con ocasión de esta orden de servicios o durante su ejecución y hasta su liquidación. En tal sentido, deberá entenderse por "información confidencial" toda la información que **EL ICETEX**, le suministre, en desarrollo del objeto contractual. **PARÁGRAFO PRIMERO:** No podrá ser considerada como confidencial la información que sea susceptible de ser conocida mediante la utilización de canales regulares y legales de información ni la información que sea de público conocimiento. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Que de no ser así, se presume que toda información intercambiada entre las partes es confidencial, y debe adecuarse a lo establecido en la presente orden de servicio, salvo que el **ICETEX**, exprese lo contrario. **PARÁGRAFO TERCERO:** Que de conformidad con lo señalado en esta Cláusula, la información confidencial que sea recibida por **LA CONTRATISTA**, será exclusiva y únicamente utilizada para los fines para los cuales fue suministrada y no podrá ser revelada a terceros salvo autorización expresa de la parte que suministró la información.

**15. SUSPENSIÓN**

Las partes contratantes podrán suspender la ejecución de la presente orden, mediante la suscripción de un acta en donde conste tal evento, cuando medie alguna de las siguientes causales: **1).** Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito; **2).** A solicitud debidamente sustentada interpuesta por una de las partes. El término de suspensión no será computable para efecto del plazo de ejecución de la orden de servicios,



Handwritten signature or mark.



ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0570 SUSCRITA ENTRE  
EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR  
"MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y CAROLINA PRADA ORTIZ

**"PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LOS SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA"**

ni dará derecho a exigir indemnización, sobrecostos o reajustes, ni a reclamar gastos diferentes a los pactados en la misma. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de suspensión de la orden, **LA CONTRATISTA** se compromete a modificar el plazo de los amparos de la garantía señalada en la presente orden, ajustándola al nuevo plazo de la misma. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para efectos de la Suspensión de esta Orden de Prestación de Servicios se deberá tener en cuenta lo señalado en la Resolución No.0920 del 11 de noviembre de 2009.

**16. SUPERVISIÓN / INTERVENTORÍA**

La vigilancia y control de la ejecución de la presente orden de servicios estará a cargo del Director de Cobranza del ICETEX. Serán funciones de la Supervisión e Interventoría de la orden de servicios, entre otras, las señaladas en el artículo 23 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No.007 del 22 de febrero de 2008.

**17. CAUSALES DE TERMINACIÓN**

Las partes acuerdan que se dará por terminada la orden en los siguientes casos:

- a) Mutuo acuerdo entre las partes.
- b) Incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte de la CONTRATISTA.
- c) Vencimiento del plazo.
- d) Cumplimiento del objeto de la orden.
- e) Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil.
- f) Cuando el ICETEX establezca por cualquier medio que la **CONTRATISTA** ha hecho uso indebido de la información y/o de las claves de acceso a los diferentes sistemas y plataformas tecnológicas que la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y/o el Supervisor le entreguen, o que llegare a conocer, para la ejecución de la presente orden de servicios, sin perjuicio de las demás acciones administrativas, disciplinarias y/o penales a que haya lugar.
- g) Cuando **EL ICETEX** establezca por cualquier medio que **LA CONTRATISTA** se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva.

**18. OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS**

**LA CONTRATISTA** se obliga para **EL ICETEX**, a no utilizar el objeto de esta orden de servicios, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a transacciones o fondos vinculados con las mismas y a informar al **ICETEX**, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas de la presente orden de servicios. **PARÁGRAFO:** En caso que **LA CONTRATISTA**, figure en una lista de control de lavado de activos y financiación del terrorismo o se encuentre vinculado en un proceso judicial o delitos fuentes, **EL ICETEX** podrá unilateralmente suspender los giros y/o la presente



CA



**ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0570 SUSCRITA ENTRE  
EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR  
"MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y CAROLINA PRADA ORTIZ**

**"PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LOS SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA"**

orden de servicios, de conformidad con las políticas adoptadas por la Junta Directiva del ICETEX, mediante Acuerdo N°016 del día 3 de Abril de 2008.

**19. LIQUIDACIÓN**

La presente orden de servicio será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No.007 del 22 de febrero de 2008 y Resolución No.0622 del 29 de julio de 2009. Para tales efectos la Interventoría de la orden, en coordinación con LA CONTRATISTA, proyectará y suscribirá el acta de liquidación, procedimiento que deberá efectuarse dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación.

**20. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, se solucionarán mediante los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudirá a la jurisdicción competente.

**21. CESIÓN**

LA CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas de la presente orden de servicios sin consentimiento previo y expreso del ICETEX.

**22. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

LA CONTRATISTA, declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1° y un inciso al párrafo 1° del artículo 8 de la Ley 80 de 1993 y en los eventos de prohibición para contratar, en especial que se encuentra a paz y salvo con el Tesoro Nacional. El juramento se entiende prestado con la firma de la presente orden de servicios.

**23. NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN**

Esta orden de servicios no genera vinculación laboral entre **EL ICETEX** y **EL CONTRATISTA**; en consecuencia **EL CONTRATISTA** no tendrá derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna al **ICETEX**, con ocasión de la presente orden.

Para todos los efectos legales de la presente contratación, se entenderá que **EL CONTRATISTA** prestará sus servicios de manera personal y por su cuenta y riesgo; en consecuencia **EL CONTRATISTA** no estará obligado al cumplimiento de horario, ni existirá subordinación ni dependencia laboral entre **EL CONTRATISTA** y el **ICETEX**, situación que estará vigilada para que no se presente por la Vicepresidenta de Crédito y Cobranza y/o el Director de Cobranza del **ICETEX**.

**EL CONTRATISTA**, como contraprestación a sus servicios percibirá los honorarios señalados en el numeral 4° de la presente orden de servicios.

**24. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN**

Para la ejecución de la presente orden se requiere de la aceptación por escrito por parte de la



Handwritten signature or mark.





ORDEN DE SERVICIOS N° 2010-0570 SUSCRITA ENTRE  
EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR  
"MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y CAROLINA PRADA ORTIZ

"PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LOS SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA"

CONTRATISTA, la expedición del registro presupuestal y la aprobación de la Garantía señalada en el numeral 10° de la misma.

El ICETEX no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos. En la carta de aceptación de la presente orden, LA CONTRATISTA deberá manifestar expresamente su intención de afiliarse o de no afiliarse al Sistema General de Riesgos Profesionales, de conformidad con lo señalado en el Decreto 2800 de 2003. Para todos los efectos legales que se desprendan de esta orden de servicios, y en el caso de que LA CONTRATISTA manifieste que no desea afiliarse al Sistema General de Riesgos Profesionales, se entenderá que ella asume sus propios riesgos. En el caso de que LA CONTRATISTA manifieste que si desea afiliarse al Sistema General de Riesgos Profesionales, deberá hacerlo dentro de los dos (2) días siguientes a la aceptación de la presente orden de servicios. El monto de la cotización deberá ser asumido en su totalidad por parte de la CONTRATISTA.

**25. FECHA DE SUSCRIPCIÓN**

03 SEP 2010

MARÍA EUGENIA MÉNDEZ MUNAR

Secretaria General

ICETEX

**ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL**

CDP EF-407 RP 33288

Rubro: Remuneración servicios técnicos

Código: 312-001-620-600-014

Fecha: 03-09-10 Registrado por

Página 7 de 7

